Bijlage D: Vraag en antwoordformulier

Opmerking: Indien de vraag niet aan een paragraaf kan gekoppeld worden, wordt in de eerste kolom “algemeen” vermeld.

Paragraaf	Pagina nr.	Taal	*Vraag*	*Nr*
Algemeen **Générale**		Frans	**Vraag:** Welke garanties worden er gegeven voor de toegang tot de productieplatforms voor de probleemanalyse? **Antwoord:** remote toegang wordt geregeld via VPN (e-ID) waarbij vooraf afgesproken personen toegang kunnen verkrijgen tot een bepaalde machine (applicatief of DB) of log-files. Aanpassingen, updates moeten steeds eerst op de acceptatie omgeving gedaan worden, nadien wordt, op basis van een document van de opdrachtnemer, de « patch » op de PROD machines gebracht door onze internen. Wijziging via VPN op de PROD omgeving (applicatief of DB) worden niet zonder toestemming toegestaan. -- **Question:** Quelles garanties sont données pour l'accès aux plateformes de production pour analyse des problèmes? **Réponse:** L'accès à distance est contrôlé par un VPN (e-ID) où les gens préétablis peuvent accéder à une machine particulière (applicatif ou DB) ou les fichiers logs. Modifications, mises à jour devraient d’abord faire sur l'environnement d'acceptation, ensuite, l'entrepreneur mis sur base d’ un document le «patch» sur les machines de prod par nos stagiaires. Modification via VPN sur l'environnement PROD (applicatif ou DB) ne sont pas permis sans permission.	1
Algemeen **Générale**		NL	**Vraag:** Het bestek beschrijft onder topic E.3.3 (P. 39) dat de dienstverlener bijstand en informatie dient op te leveren om een goede overdracht naar een derde partij te organiseren. Kan u inventariseren welke informatie en documenten aan de voorgaande service leverancier ter beschikking zal stellen? **Antwoord:** voor elk onderdeel van de applicaties is een Business Analyse, een technische analyse en een gebruikershandleiding in ons bezit. Het technisch schema is vermeld onder punt E.1.3.1. De reden van het vermelden in dit bestek is de wens van FODFIN om in de toekomst elke overdracht naar een derde partij naadloos te laten verlopen. -- **Question:** Le Cahier spéciale des charges décrit sous rubrique E.3.3 (P. 39) que le soumissionnaire doit donner soutient et informations pour organiser un bon transfert à un tiers. Pouvez-vous identifier quels informations et documents devrait être rendu disponible au fournisseur de services précédent ?	2

			Réponse: pour chaque partie des applications il y une Business analyse, l'analyse technique et un manuel d'utilisation en notre possession. Le cadre technique est mentionné au point E.1.3.1. La raison qu'on a mentionné ça dans le cahier des charges c'est parce que la FODFIN souhaite qu' au future tout transferts passeront impeccablement.	
Algemeen **Générale**		NL	**Vraag:** In het bestek wordt Aidoo mobile specifiek vermeld. Is dit al geïntegreerd in de opdracht of staan jullie ook open voor andere mobiele applicaties? **Antwoord:** De Aidoo licenties maken integraal deel uit van de opdracht. Zoals vermeld in deel B1 (voorwerp van de opdracht) worden er geen varianten toegelaten -- **Question:** Dans le cahier des charges on mentionne spécifiquement Aidoo mobiles. Est-ce que c'est déjà intégré dans le marché ou est-ce que vous êtes ouvert aux autres applications mobiles? **Réponse:** Les licences du Aidoo font partie intégrante du marché. Comme mentionné dans la partie B1 (l'objet du contrat), les variantes ne sont pas autorisés.	3
E.2.3	37	NL	**Vraag:** De Trace&Trace voertuigen en containers maken vandaag reeds gebruik van de cartografie van een marktstandaard geolocalisatie applicatie. Graag hadden we bijkomende technische details over de huidige geolocalisatie applicatie ontvangen. **Antwoord:** De Track&Trace is ontwikkeld tijdens een POC. Alle info staat in het document MODA - analyse PoC Container v1.1. Dit document zal in de week van 11 mei 2015 op e-notification en op de website van de FOD Financiën worden toegevoegd. -- **Question:** Les véhicules et conteneurs Trace et Trace appliquent déjà la cartographie d'une application de géolocalisation standard du marché. Nous avions bien reçu des détails techniques supplémentaires sur l'application de géolocalisation actuelle. **Réponse:** Le Track & Trace est développé pendant un POC. Toutes les informations sont dans le document MODA - analyse PoC Container v1.1. Ce document sera notifié dans la semaine de 11 mai 2015 sur e-notification et sur le site d'internet de SPF Finances.	4
E.2.2	37	NL	**Vraag:** Onder updates van software in het kader van dit bestek worden eveneens updates met betrekking tot besturingssystemen en systeemsoftware aangeduid. Is onze	5

			interpretatie correct dat dit beperkt is tot de applicatieservers (productie, training en acceptatie)? De PC's van de gebruikers (in regiekamers en mobiel) is de verantwoordelijkheid van FodFin? **Antwoord:** dit is correct. -- **Question:** Est-ce que sous mises à jour de logiciels on entend égalementi les mises à jour relatif aux systèmes d'exploitation et des logiciels du système. Est-ce que notre interprétation est correcte que c'est limité aux serveurs d'applications (production, formation et d'acceptation)? Les ordinateurs des utilisateurs (dans les salles de contrôle et mobiles) est la responsabilité du SPF Finances? **Réponse:** Cela est exact.	
E.2.4	38	NL	**Vraag:** Omvatten deze percelen de initiële aankoop van de vermelde aantallen licenties <u>en</u> de jaarlijkse maintenance (voor 4 jaar), en dit voor 5 omgevingen (zoals beschreven in E.2.5)? Dient de prijs ook de bijhorende leverings- en installatiekosten van licenties op deze omgevingen te bevatten; of loopt dit via een support oproep? **Antwoord:** Inderdaad, de prijs van de licenties voor alle onderdelen beschreven in het bestek telkens voor de Productie-, acceptatie- en trainingsomgeving moet begrepen zijn in de jaarlijkse maintenance. De licentie worden momenteel als bestand via e-mail verstuurd en het is de aanbestedende overheid die ze gaat activeren. Bijgevolg bedragen de leverings- en installatiekosten voor het moment nul euro. Indien op een andere manier licenties zullen aangeboden worden, moeten deze kosten inderdaad inbegrepen worden bij de algemene jaarlijkse kosten en hoeft voor dergelijke prestaties geen aparte service calls worden aangemaakt. Desgevallend gaat de aanbestedende overheid gaat pas tot betalen over eenmaal iets geleverd of gepresteerd werd. --- **Question:** Ces lots comprennent l'achat initial des numéros spécifiés de licences <u>et</u> de maintenance annuelle (pour 4 ans) et ce pour 5 environnements (comme décrit dans E.2.5)? Est-ce que le prix contient également le coût de la livraison et l'installation des licences correspondants de ces environnements; ou est-ce que ça déroule par un appel de soutien? **Réponse**: En effet, le prix des licences pour tous les composants décrits dans le cahier des charges pour tout environnement de	6

			production, acceptation et d'entraînement devrait être inclus dans l'entretien annuel. Les licences sont actuellement envoyé par e-mail comme un file et c' est le pouvoir adjudicateur qui les activent. Par conséquent, la livraison et des coûts d'installation contiennent pour le moment zéro euros. Si les licences seront offertes dans une manière différente, ces coûts doivent en effet être inclus dans le coût global annuel et on ne doit pas faire un service call appart. En cas échéant le pouvoir adjudicateur ne paiera que ou après la livraison ou après les prestations.	
E.2.2	39	Frans	**Vraag:** Wat zijn de evolutie perspectieven voor de exploitatie systemen? **Antwoord:** Huidige systeem/configuratie blijft maar kritieke updates blijven noodzakelijk (vb. als Microsoft belangrijke patches uitbrengt). Indien zou blijken dat er drastische wijzigingen zich voordoen en de applicaties geïmpacteerd worden in de zin dat er aanpassingen moeten gebeuren, wordt dit geregeld door een apart offerte/PO (op basis van globale MD prijzen conform deze ingediende offerte). -- **Question:** Quelles sont les perspectives d'évolutions pour les systèmes d'exploitation? Système actuel / Configuration actuel reste mais les mises à jour critiques restent nécessaires (par ex. Si Microsoft publie des correctifs importants). Si sera le cas que des changements drastiques se produisent et les applications seront impactés dans le sens que des adaptations seront nécessaires, on règle ça avec un PO/offre à part (basé sur les prix MD mondiaux, conformément à l'offre soumis).	7
E.2.4	40	Frans	**Vraag:** Wat betreft het systeem van geolocalisatie spreekt men over een mogelijke verlenging. Wat is de beoogde kwantiteit ervan? **Antwoord:** AADA zal in de toekomst misschien haar wagenpark uitbreiden. Momenteel zijn hier geen concrete plannen. De mogelijkheid moet open gehouden worden om deze uit te breiden indien gewenst. Om een financiële raming te maken is het nuttig voor AADA om de kostprijs van deze eventuele uitbreiding te kennen. -- **Question:** Pour le système de géolocalisation, on parle d'une extension possible? de quoi parle-t-on? Quelle quantité envisagée **Réponse:** l'AGDA pourrait étendre sa flotte à l'avenir. Actuellement, il n'y a pas de plans concrets. La possibilité doit	8

			être maintenue ouverte afin d'étendre cette si désiré. Pour faire une estimation financière c'est utile pour l'AGDA de connaître le coût de cette extension possible.	
E.3.3	41	Frans	**Vraag:** Hoe kan men een overdraagbaarheid van de nodige informatie voorzien zonder een bijkomende kost daarvoor te voorzien ? Kan men een documentatiekost voorzien voor het ter beschikking stellen van procedures, synthese documenten enzovoort? **Antwoord :** Het staat u vrij dit in de offerte te doen. De aanlevering van documentatie van de tijdens het onderhoud uitgevoerde werken moet nu reeds integraal in de prijs zijn vervat. --- **Question**: Comment peut-on prévoir une transférabilité des informations nécessaires sans cout supplémentaire? Est-ce qu'on peut inclure un cout de documentation pour mettre à disposition les procédures, les documents de synthèses, etc.? **Réponse**: Vous êtes libre de le faire dans l'offre. La livraison de la documentation du travail effectué pendant le service doit déjà être intégralement inclus dans le prix.	9
E.3.5.2	42	Frans	**Vraag:** Hoe kunnen we voor een SLA 24 op 24 en elke dag van de week zorgen als de openingstijden van de FOD diensten gaan van 07:30 tot 17u en we hebben vanop afstand geen toegang zonder toestemming krijgen tot de platforms? **Antwoord :** de openingsuren van de helpdesk ICT zijn momenteel 7.30 tot 17 uur. Service zal enkel tijdens deze uren gevraagd worden. -- **Question :** Comment peut-on assurer des SLA 24h sur 24 chaque jour de la semaine alors que les heures d'ouverture des services du SPF sont de 7h30 à 17h et que nous n'avons pas accès aux plateformes à distances sans autorisations? **Réponse:** Les heures d'ouverture du helpdesk ICT sont 7h30 à 17 heures. Le service sera ne demandé que pendant ces heures.	10
VII	52	NL	**Vraag:** PI–Availibility-7x24x365 99,50% maandelijkse beschikbaarheid voor elke applicatie (release) in productie van de aannemer. Aannemer kan enkel aangesproken worden op elementen die onder de verantwoordelijkheid liggen van de aannemer. Hoe worden alle externe factoren (waarvoor aannemer niet verantwoordelijk is) uitgesloten in deze meting? **Antwoord:** Inschrijver moet oplijsten waarvoor men zelf niet kan/wil aansprakelijk voor worden gesteld. De prijszetting zou in verhouding moeten staan van het risico. Er is bij problemen steeds mogelijkheid tot een escalatiepad zodat beide partijen	11

			tot een gelijk kunnen komen. --- **Question :** PI–Availibility-7x24x365 99,50% de la disponibilité mensuelle pour chaque application (version) en production de l'adjudicataire. L'adjudicataire peut n'être tenu responsable que pour les éléments qui sont de la responsabilité de l'adjudicataire. Comment des facteurs externes (pour lesquels l'adjudicataire n' est pas responsable) sont exclu de cette mesure? **Réponse:** Le soumissionnaire doit lister pour laquelle ils se peuvent pas / ne veulent pas tenus responsables. Le prix devrait être proportionnelle au risque. Il est toujours possible pour des problèmes à une escalade de sorte que les deux parties peuvent parvenir à un égal.	
Bijlage B	66	NL	**Vraag:** Eenheidsprijs per oproep We begrijpen dat een oproep maximaal 40 uur vertegenwoordigd. Voor oproepen > 40 uur zal er een mini-offerte opgesteld worden en ter acceptatie voorgelegd worden. Is deze interpretatie correct? **Antwoord:** deze interpretatie is correct --- **Question:** Prix unitaire par appel Nous comprenons qu'un appel représentait au maximum 40 heures. Pour appels > 40 heures, un mini offre seront établis et soumis pour acceptation. Est-ce qu'une interprétation correcte? **Réponse:** cette interprétation est correcte	12
Bijlage B	66-67	NL	**Vraag:** Eenheidsprijs per licentie Quintiq e.a. We begrijpen dat het hier gaat om de maintenance kostprijs per jaar? Waar vermelden we de prijs van aankoop van extra licenties? **Antwoord:** Het betreft inderdaad enkel de kostprijs per jaar. De prijs van extra licenties moeten apart als optioneel worden vermeld -- **Question:** Prix unitaire par licence Quintiq et al Nous comprenons que cela est le coût d'entretien par an? Où nous mentionnons le coût d'achat de licences supplémentaires? **Réponse:** En effet, tout comme le coût par année. Le prix des licences supplémentaires doivent être présentés séparément en option	13